**《酒店英语》课程教学大纲**

一、课程基本信息

课程代码：18230592

课程名称：酒店英语

英文名称：Hospitality English

课程类别：专业课

学 时：32

学　　分：2

适用对象: 酒店管理本科专业已通过CET四级考试的学生。

考核方式：考试

先修课程：大学英语、酒店管理导论

二、课程简介

本课程主要针对酒店管理专业的学生，通过重点讲授酒店英语，扩大相关词汇量（按照广东省酒店英语HET初级考试的标准），训练口语技巧，并简单介绍**中国与**西方文化背景与风俗习惯，为学生今后就业打下基础。

The course is designed for hospitality management majors, focus on hospitality English. The main purpose is to familiarize the students with technical terms, workplace dialogues. **Moreover, Chinese and western cultures and customs are introduced in the classes. By this way, it could facilitate student’s future career in the hospitality industry.**

三、课程性质与教学目的

本课程是酒店专业学生的必修课程，通过重点讲授酒店英语，扩大相关词汇量，训练口语技巧，并简单介绍西方文化背景与风俗习惯，为学生今后就业打下基础。**希望藉由酒店英语的学习，扩大学生视野，引导学生日后介绍中华文化予外国人时，具民族自信心与自觉弘扬中华文化的使命感。**

四、教学内容及要求

**第一章 课程简介和学习英语的技巧**

1. 目的与要求
2. 使学生了解课程的要求、考核方式、主要内容等。
3. 使学生掌握学习英语的技巧，并注重口语发音。
4. 教学内容

第一节

1. 主要内容：课程简介和英语学习技巧
2. 基本概念和知识点：
3. 课程的要求、考核方式、主要内容
4. 英语学习的技巧（词汇背诵、语法）
5. 问题与应用（能力要求）

分小组，每日组织晨读

第二节

1. 主要内容：英语学习技巧之语音语调纠正
2. 基本概念和知识点
3. 语音（通过10个句子加以强调）
4. 语调
5. 英语发音难点讲析
6. 酒店部门词汇练习
7. 问题与应用（能力要求）
8. 看英语电影如何做笔记？
9. 练习10个句子的语音语调
10. 思考与实践
11. 提高词汇敏感度，能熟练运用“百词斩”等软件诵记生词；
12. 熟读10个句子，不断练习，纠正语音。
13. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学

**第二章 住宿业的分类与酒店的常见类型**

1. 目的与要求
2. 了解主要的住宿类型种类
3. 使学生掌握酒店预订的流程、房型、床型等。
4. 使学生熟练酒店预订常用对话。

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：住宿类型分类
2. 基本概念和知识点：

了解住宿类型的主要分类；**并说明在中国与外国对加床的差异作法。**

1. 问题与应用（能力要求）

每组填写一份《住宿分类表》。

各组练习住宿类型对话。

第二节

1. 主要内容：
   1. 了解酒店的主要类型
   2. 了解各类酒店的定义和特征
2. 基本概念和知识点：
   * + - 1. 根据设施与服务档次分类，查看各细类酒店的主要特征；
         2. 根据酒店住宿时间长短分类，查看各细类酒店的主要特征；
         3. 根据酒店地理位置分类，查看各细类酒店的主要特征；
3. 问题与应用（能力要求）

说说各主要住宿类型的目标客户。**并模拟向外国人介绍广洲或佛山地区某一酒店的酒店地理位置。**

**第三章 酒店预订**

1. 目的与要求
2. 了解主要的住宿类型种类
3. 使学生掌握酒店预订的流程、房型、床型等。
4. 使学生熟练酒店预订常用对话。

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：酒店预订的流程、房型、床型
2. 基本概念和知识点：
   * + - 1. 酒店预订的流程
         2. 预订种类
3. 问题与应用（能力要求）

选择一间预算在每晚2000元以下的广州某酒店：

* + - * 1. 比较同一间客房同一时段，不同付款方式和包价的价格变化，并分享发现；
        2. 进行非担保预订。

第二节

1. 主要内容：预订确认函的主要内容
2. 基本概念和知识点：

Key information in A Letter of Confirmation

1. Hotel’s name and contacts
2. Room type & package
3. Room rate & other charges
4. Terms of payment
5. Agreement on Amendments & cancellation
6. 问题与应用（能力要求）

选择一间预算在每晚2000元以下的广州或佛山某酒店：进行非担保预订，并生成预订确认函。了解预订确认函的主要内容，并简要记录核心项目。

第三节

1. 主要内容：调查客房产品和房价

基本概念和知识点：

1. 客房产品配置：房型、床型、主要设施
2. 客房产品的销售渠道：Central Distribution System, Internet/ New Social Media platform, telephone, Third-party reservation website, hotel’s official reservation website..
3. 问题与应用（能力要求）

查找广州最贵的酒店房间类型和房价，并简要介绍其产品设计特色、目标客户、预订渠道等，做PPT展示和介绍。**并请说明该品牌酒店中,有哪些元素是和广州在地文化有关。**

第四节

1. 酒店预订常用对话
2. 基本概念和知识点
3. Registration Form
4. Reservation dialogues
5. 问题与应用（能力要求）

Make a reservation for Mr. Eric Walker according the requirements.

1. 思考与实践
2. Make a room reservation for your National Day Holiday!
3. 熟记酒店预订流程
4. 掌握酒店预订十大要素
5. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、实验

**第四章 接待入住和礼宾服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解接待入住流程和常用对话。
3. 使学生了解礼宾工作流程和常用对话。
4. 教学内容

第一节

1. 主要内容：接待入住流程和常用对话
2. 基本概念和知识点：
3. 接待入住流程
4. 接待入住常用对话
5. 问题与应用（能力要求）

接待入住常用对话

第二节

1. 主要内容：礼宾服务
2. 基本概念和知识点
3. 礼宾部常见岗位
4. 礼宾部常见对话
5. 迎送、问询、联系用车的常用句型
6. 问题与应用（能力要求）

礼宾部场景模拟对话练习**并强调礼宾必须了解在地文化,及具有多种语言的技能,以可以对外国人介绍中国或本地文化。**

1. 思考与实践
2. 熟悉接待入住流程和常用对话
3. 练习礼宾部常用对话。
4. **熟悉向外国人介绍酒店所属城市文化。**
5. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第五章 商务中心与收银服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解商务中心工作流程和常用对话。
3. 使学生了解收银常用对话。
4. 教学内容

第一节

1. 主要内容：商务中心常用对话
2. 基本概念和知识点：
3. 商务中心工作流程
4. 商务中心常见服务种类
5. 订票类型和术语（机票、船票、车票等）
6. 打印复印服务用语
7. 问题与应用（能力要求）

商务中心各种操作英文对话

第二节

1. 主要内容：收银服务
2. 基本概念和知识点
3. 收银服务常用句
4. 兑换率
5. 各种常见货币单位
6. 货币的表达
7. 问题与应用（能力要求）

收银场景模拟对话练习；**模拟向外国人介绍第三方支付（微信或支付宝）等的使用**

1. 思考与实践
2. 熟悉收银流程和常用对话
3. 熟悉各种常见货币单位
4. 熟悉兑换率的表达
5. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第六章 总机服务和电话礼仪**

1. 目的与要求
2. 使学生了解总机的主要操作
3. 使学生掌握总机的常用对话。

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：总机服务
2. 基本概念和知识点：
3. 总机的主要服务种类
4. 电话的种类
5. 为客人转接
6. 为客人留言
7. 问题与应用（能力要求）

熟悉总机常用句型,**并加入中国文化特色介绍相关句子练习。**

第二节

1. 主要内容：电话礼仪
2. 基本概念和知识点
3. 接电话的礼仪
4. 打电话的礼仪
5. 问题与应用（能力要求）

做总机服务练习

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习总机服务对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第七章 前台服务小结和结帐退宿**

1. 目的与要求
2. 前台服务对话常用词汇和句型总结
3. 使学生掌握退宿的常用对话。
4. 教学内容

第一节

1. 主要内容：前台服务小结
2. 基本概念和知识点：
3. 预订
4. 接待
5. 礼宾
6. 商务中心
7. 总机
8. 问题与应用（能力要求）

词汇与句型测试

第二节

1. 主要内容：退宿
2. 基本概念和知识点
3. 退宿流程
4. 退宿常用对话
5. 问题与应用（能力要求）

做退宿服务练习

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习退宿服务对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第八章 简单客房服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解客房服务的种类
3. 使学生掌握客房设施和用品
4. 使学生掌握简单客房服务的对话
5. 教学内容

第一节

1. 主要内容：简单服务
2. 基本概念和知识点：
3. 客房服务的主要种类
4. 简单客房服务的工作内容
5. 问题与应用（能力要求）

熟悉简单客房服务的对话

第二节

1. 主要内容：客房服务相关词汇
2. 基本概念和知识点
3. 客房设施
4. 客房供应品名称
5. 问题与应用（能力要求）
6. 做简单客房服务练习
7. 掌握客房设施和客房供应品名称
8. 思考与实践
9. 做单元练习
10. 练习简单客房服务对话
11. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第九章 洗衣服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解洗衣服务的主要操作
3. 使学生掌握洗衣服务的常用对话
4. 使学生掌握客衣种类和洗涤要求术语

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：洗衣服务
2. 基本概念和知识点：
3. 洗衣的主要服务流程
4. 客衣种类
5. 洗涤要求
6. 问题与应用（能力要求）

会看且能表达洗涤要求

第二节

1. 主要内容：洗衣服务的对话
2. 基本概念和知识点
3. 收取客衣的对话
4. 收送客衣的对话
5. 询问洗涤要求
6. 解释洗衣服务的种类和时间
7. 问题与应用（能力要求）

做洗衣服务练习

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习洗衣服务对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第十章 西餐厅之迎客服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解西餐厅迎客服务的主要操作
3. 使学生掌握西餐厅迎客服务的常用对话
4. 教学内容

第一节

1. 主要内容：西餐厅迎客服务
2. 基本概念和知识点：
3. 西餐厅的组织结构
4. 西餐厅常见岗位
5. 迎客的基本常识和主要对话
6. 问题与应用（能力要求）
7. 了解西餐厅的结构
8. 掌握西餐厅的主要岗位
9. 掌握餐厅迎客要求

第二节

1. 主要内容：餐厅迎客服务的对话
2. 基本概念和知识点
3. 询问客人是否有预订
4. 询问客人是否接受拼台
5. 告诉客人拿号等待
6. 询问客人对餐桌的偏好
7. 问题与应用（能力要求）

做餐厅迎客服务练习**并练习说明中西餐的差异**。

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习餐厅迎客服务对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第十一章 点菜服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解点菜服务的主要操作
3. 使学生掌握点菜服务的常用对话
4. 使学生掌握各类食品、菜肴的名称
5. 使学生掌握烹饪术语

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：点菜服务和菜肴的翻译
2. 基本概念和知识点：
3. 点菜的主要服务流程
4. 蔬菜种类名称
5. 肉类名称
6. 牛扒几成熟的表达
7. 问题与应用（能力要求）

会看菜单上的主食

第二节

1. 主要内容：菜肴的翻译
2. 基本概念和知识点
3. 菜肴翻译规律
4. 各类酱汁
5. 调味料
6. 配菜
7. 问题与应用（能力要求）

会解释一道菜肴的做法

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习点菜服务对话**及各种中式菜肴点菜名词**
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第十二章 推荐菜品和酒水服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解酒和菜肴的搭配
3. 使学生掌握斟酒服务的常用对话
4. 使学生掌握各类色拉、甜品的名称
5. 使学生掌握烹饪方式、火候等术语

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：菜肴和酒的搭配
2. 基本概念和知识点：
3. 甜品
4. 色拉
5. 酒类名称
6. 问题与应用（能力要求）

会看菜单上的甜品和色拉

第二节

1. 主要内容：酒水搭配和酒杯
2. 基本概念和知识点
3. 常见西洋名酒种类
4. 红酒的种类和酒杯
5. 白葡萄酒的种类和酒杯
6. 推荐酒品
7. 斟酒服务对话
8. 问题与应用（能力要求）

懂得看酒水牌，理解酒水搭配的规律,**并介绍中式酒水与西式酒水的差异。**

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习推荐菜品和酒水服务对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第十三章 席间服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解中西餐上菜的次序
3. 使学生掌握中西餐菜品的翻译规律
4. 使学生掌握席间服务的常用表达
5. 使学生掌握佐料、调味品等术语

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：中西餐上菜次序
2. 基本概念和知识点：
3. 中餐上菜次序
4. 西餐上菜次序
5. 中西餐菜品的翻译规律
6. 问题与应用（能力要求）

会翻译简单的菜谱。

第二节

1. 主要内容：席间服务表达
2. 基本概念和知识点
3. 常见席间服务表达
4. 为客人催单的表达
5. 中西餐常见佐料
6. 中西餐常见调味品
7. 问题与应用（能力要求）

能看懂比较复杂的菜单。

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习推荐菜品和酒水服务对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习、实验

**第十四章 摆台服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解常见的摆台方式
3. 使学生掌握餐具名称
4. 教学内容

第一节

1. 主要内容：摆台方式和餐具名称
2. 基本概念和知识点：
3. 几种常见的摆台方式
4. 常见的餐厅服务方式类型
5. 问题与应用（能力要求）

懂得法式服务、美式服务、俄式服务、英式服务、大陆式服务和自助服务的类型

第二节

1. 主要内容：餐具的名称
2. 基本概念和知识点
3. 碗碟和烹饪用具名称
4. 餐具名称
5. 各类酒杯
6. 问题与应用（能力要求）

懂得常见餐具的名称

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 掌握摆台服务中的词汇
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

**第十五章 其他服务**

1. 目的与要求
2. 使学生了解健身房和桑拿服务的主要操作
3. 使学生掌握处理投诉的流程和常用对话

1. 教学内容

第一节

1. 主要内容：健身房服务和桑拿服务
2. 基本概念和知识点：
3. 健身房器械的名称
4. 桑拿服务词汇
5. 问题与应用（能力要求）

能完成健身器械介绍和桑拿服务简介

第二节

1. 主要内容：处理客人投诉
2. 基本概念和知识点
3. 处理客人投诉的基本流程LEARN
4. 应对客人投诉的常用句型
5. 问题与应用（能力要求）

能够处理简单的客人投诉

1. 思考与实践
2. 做单元练习
3. 练习处理客人投诉的对话
4. 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组练习

五、各教学环节学时分配

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学环节**  **教学时数**  **课程内容** | **讲**  **课** | **习**  **题**  **课** | **讨**  **论**  **课** | **实验** | **其他教学环节** | **小**  **计** |
| **第一章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第二章** |  |  |  | 2 |  | 2 |
| **第三章** |  |  |  | 4 |  | 4 |
| **第四章** | 1 |  | 1 |  |  | 2 |
| **第五章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第六章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第七章** | 1 |  | 1 |  |  | 2 |
| **第八章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第九章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第十章** | 1 |  | 1 |  |  | 2 |
| **第十一章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第十二章** | 1 |  | 1 |  |  | 2 |
| **第十三章** |  |  |  | 2 |  | 2 |
| **第十四章** | 1 | 1 |  |  |  | 2 |
| **第十五章** |  | 1 | 1 |  |  | 2 |
| 合计 | **11** | **8** | **5** | **8** |  | **32** |

六、**课程考核**

（一）考核方式

酒店英语对话演练、出缺勤、笔试

（二）成绩构成

平时成绩占比：40%；期末成绩占比：60%

1. 成绩考核标准

分为优秀、优良、佳、不及格等级

七、推荐教材和教学参考资源

推荐教材：

云丽红，酒店英语，上海，上海交通大学出版公司，2013年出版

参考书：

1. 肖璇，酒店前台实用英语口语教程，中国广州，世界图书出版公司，2011年出版

2. Grahame T. Bilbow，朗文现代酒店业英语，外语教研出版社，2005年3月

七、其他说明

无

大纲修订人：张菡琤 修订日期：2020年3月20日

大纲审定人： 审定日期： 年. 月. 日